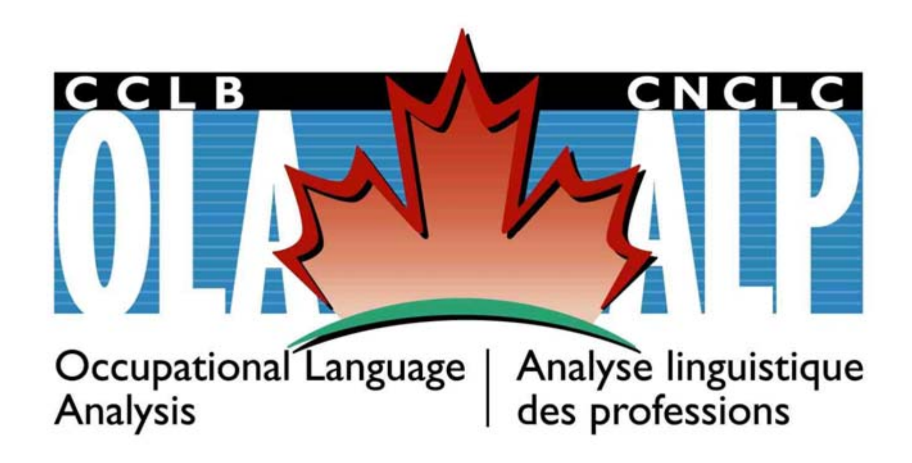


BARMAN/BARMAID (CNP # 6452)

Définition de l'emploi[1]:

Les barmans/barmaids sont des préposés au service qui :

- traitent avec le personnel et les clients d'une manière positive et professionnelle;
- maintiennent la propreté de leur aire de travail;
- mélangent et préparent des boissons pour les clients et le personnel;
- perçoivent le paiement des boissons et enregistrent les ventes;
- tiennent un inventaire des stocks.

Renseignements professionnels supplémentaires[2]:

Les barmans/barmaids mélangent et servent des boissons alcooliques ou non alcoolisées. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des bars, des tavernes, des clubs privés, des salles de réception et d'autres établissements dotés d'un permis d'alcool. Les superviseurs des barmans/barmaids sont inclus dans ce groupe.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des barmans/barmaids. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de barman/barmaid. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- Les *Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les standards linguistiques canadiens (2002)*[3], Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;

---

[1] *Profil des compétences essentielles : barmans/barmaids (CNP 6452*), Ressources humaines et Développement des compétences Canada

[2] *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé au bar (2e édition),* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

[3] *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

- les Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé au bar, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : barmans/barmaids*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de barman/barmaid, consulter ces trois documents de référence.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles*[4]. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	**NCLC**	**Compétences essentielles**	**NCLC**
Expression orale	1 – 2	5 – 8	3	9 – 10
Compréhension orale	1 – 2	3 – 6	3	9 – 10
Lecture	1 – 2	3 – 6	3	7 – 9
Écriture	1	4 – 5	3	7 – 9

[4] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles, Un cadre de référence comparatif,* Centre des niveaux de compétence linguistique, 2005.

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	– servir directement la clientèle; travailler en équipe; tenir les livres
Interlocuteurs	– clients (presque toujours); collègues de travail; superviseurs; personnel de livraison/de service (à l'occasion)
Contexte	– varie beaucoup; environnement souvent dynamique (changeant) et bruyant; servir des gens en état d'ébriété
Sujet	– varie beaucoup : du concret à l'abstrait; du familier au peu connu; bavardage
Mode de communication	– la plupart du temps face à face; souvent par téléphone; parfois au moyen d'un ordinateur

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)

- *les saluer sans tarder, leur sourire et les regarder dans les yeux (NCN-G2.1)*
- *saluer ses coéquipiers à leur arrivée (ex.: les saluer du regard ou verbalement) (NCN-C2.1)*

Présenter ou recevoir des compliments ou des félicitations. (NCLC 5)

- *faire des compliments (ex : souligner le travail bien fait) (NCN-C2.1)*

Amorcer, entretenir et clôturer une courte conversation formelle courante. (NCLC 6)

- *parler aux clients, écouter leurs problèmes (CE-CV)*
- *saluer les clients à leur départ, les remercier, les inviter à repasser (NCN-B2.4)*
- *saluer aimablement les clients à leur départ (NCN-G2.1)*

Présenter des excuses ou exprimer des regrets. (NCLC 6)

- *s'excuser discrètement auprès des clients importunés (NCN-B3.4)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- *si l'autorisation est refusée, informer discrètement le client de la situation (NCN-I3.5)*
- *régler les plaintes des clients en recourant à l'humour, s'il y a lieu, pour alléger l'atmosphère si elle devient tendue (CE-CV)*
- *être délicat (ex. : user de tact dans les situations délicates) (NCN-B2.1)*
- *vérifier dès que possible auprès du client si le problème a été résolu à sa satisfaction (NCN-B3.3)*

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- *s'excuser des inconvénients, remercier le client d'avoir soulevé le problème, rassurer le client (NCN-B3.3)*
- *faire preuve d'empathie envers le client, se montrer sincèrement touché (ex. : « Je suis désolé de vous voir insatisfait. ») (NCN-B3.3)*
- *interagir avec les clients pour les rassurer, les réconforter (CE-CV)*

Répondre avec tact à ce que l'on perçoit comme de l'hostilité, des accusations, des remarques humiliantes, du sarcasme, du sabotage, de la condescendance ou des mensonges. (NCLC 10)

- *désamorcer les conflits qui peuvent survenir entre les clients (CE-CV)*
- *être calme, courtois et diplomate, éviter de défier ou d'embarrasser le client (NCN-B3.4)*
- *être intègre (ex. : parler des concurrents avec objectivité, ne pas commérer, éviter de discuter de questions personnelles ou professionnelles en présence des clients) (NCN-B2.1)*
- *en refusant de servir de l'alcool à un client ivre, éviter le langage émotif et les accusations à l'égard du client (ex : « ivrogne ») (NCN-J1.5)*

Gestion de la conversation

Vérifier si on a bien compris. (NCLC 7)

- *répéter les demandes dans ses propres mots, poser des questions pour clarifier (NCN-B2.4)*

Encourager ses interlocuteurs en faisant preuve d'intérêt. (NCLC 5)

- *être enthousiaste, montrer de l'intérêt pour son travail et pour les besoins des clients (NCN-B2.1)*

Employer un langage non verbal approprié. (NCLC 7)

- *montrer de l'intérêt envers ce qui est dit, par exemple : s'incliner légèrement vers l'avant, ne pas interrompre son interlocuteur, hocher la tête ou sourire, selon le cas (NCN-C1.1)*

Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation. (NCLC 7/8)

- *parler directement à la personne concernée (NCN-C1.3); ne pas l'interrompre, utiliser un langage approprié (NCN-B2.4)*
- *vérifier sa bonne compréhension (ex. : répéter le message dans ses propres mots, poser des questions pour clarifier le message) (NCN-C1.1)*
- *lorsqu'on analyse la communication non verbale, il est nécessaire de vérifier si le comportement perçu est intentionnel ou non (NCN-C1.2)*

Compétences au téléphone

Prendre des messages téléphoniques en direct comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 7)

- *noter clairement les messages, et transmettre l'information aux personnes concernées (NCN-C1.4)*

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- *saluer l'appelant conformément à la politique de l'établissement (ex. : « Restaurant ABC, bonsoir. Ici Jean à l'appareil. Que puis-je faire pour vous? ») (NCN-C1.4)*
- *remercier l'appelant par son nom, si possible, et utiliser une formule de salutation (ex. : « Merci de votre appel, M. Tremblay, bonne journée. ») (NCN-C1.4)*

II. Instructions

Donner des instructions et des indications simples. (NCLC 4)

- *indiquer aux livreurs l'endroit ou déposer les fournitures (CE-CV)*

Donner une série d'instructions et d'indications liées à l'accomplissement des tâches courantes. (NCLC 5)

- *diriger les clients vers les services, les installations ou les sources d'information pertinents (NCN-B2.4)*
- *parler avec le gestionnaire du bar pour obtenir des directives quant au quart de travail (CE-CV)*

Donner des instructions et des indications claires concernant des tâches familières techniques et non techniques de complexité moyenne. (NCLC 7/8)

- *renseigner d'autres employés ou leur enseigner comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)*
- *former des nouveaux employés, expliquer et démontrer des méthodes (CE-CV)*
- *diriger les collègues et les clients en cas d'évacuation d'urgence (NCN-K2.5)*

III. Persuasion

Demander, proposer et accepter de l'aide. (NCLC 3)

- *offrir une place bien éclairée (NCN-B.3.5)*
- *demander s'il ne manque rien (NCN-G2.1)*
- *demander de l'aide au besoin (NCN-C2.1)*
- *obtenir de l'aide lorsqu'il y a problème de communication (ex. : interlocuteur de langue étrangère) (NCN-C1.3)*

Donner ou obtenir une permission. (NCLC 5)

- *obtenir l'approbation du client (NCN-B3.3)*

Obtenir de l'aide en cas d'urgence. (NCLC 5)

- *signaler l'urgence, composer le numéro de téléphone d'urgence, décrire la nature de l'incident (NCN-K2.5)*

Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)

- *exprimer ses critiques de manière constructive afin de maintenir un climat de travail positif (NCN-B1.3)*
- *faire des recommandations, s'il y a lieu (NCN-B2.4)*
- *sur demande, suggérer des plats populaires ou ses mets préfères, suggérer des suppléments et des choix de qualité supérieure (NCN-G1.2)*

Déceler les risques évidents. (NCLC 6)

- *signaler au superviseur les sources de danger potentielles, par exemple: les chaises et les tables bancales, les surfaces ébréchées ou rugueuses (NCN-K4.1)*

Donner un avertissement ou y répondre; décourager les autres. (NCLC 7)

- *mettre le client en garde quand sa boisson est brûlante (NCN-G2.1)*
- *si on commande l'évacuation des lieux : indiquer aux clients la sortie la plus proche, diriger les clients vers la sortie, amener les clients à l'écart des sorties (NCN-K2.5)*

Solliciter ou formuler des commentaires, des suggestions ou des conseils. (NCLC 7)

- *solliciter les commentaires de ses coéquipiers à propos de son rendement personnel (NCN-B1.1)*
- *accepter les critiques constructives et en faire soi-même (NCN-C2.1)*

Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)

- *suggérer des solutions aux problèmes (NCN-B.2.1)*

IV. Information

Exposés

Décrire et comparer des gens, des lieux, etc. (NCLC 6)

- *décrire les caractéristiques principales des activités et des attractions en cours et à venir, des produits et services de la région (NCN-A1.5)*

Décrire une tâche de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *décrire l'entreposage de la bière (NCN-D4.3)*
- *décrire les exigences en matière d'entreposage et de service de la bière (NCN-D4.6)*

Interaction avec une seule personne

Obtenir ou fournir des renseignements dans le cadre des activités quotidiennes. (NCLC 6)

- *consulter les renseignements touristiques disponibles, prendre contact avec les sources d'information disponibles (NCN-A1.4)*
- *décrire avec précision les articles au menu (NCN-B2.1)*
- *informer le personnel des boissons au menu du jour, des stocks épuisés et des nouveaux produits (NCN-G2.2)*
- *aviser le superviseur de la plainte ou du commentaire (NCN-B3.3)*
- *signaler les défectuosités au superviseur ou au réparateur (NCN-I1.2)*

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7/8)

- *décrire aux clients ou aux collègues les différents produits et services, les articles au menu (NCN-B2.1)*
- *décrire les principales coupes de viande (NCN-D1.1)*
- *décrire les principaux types de soupes (NCN-D2.1)*
- *parler aux préposés au service et aux aides pour clarifier les commandes et donner des indications (CE-CV)*
- *interagir avec les clients, les fournisseurs de produits et services, les collègues et les superviseurs pour chercher, obtenir ou échanger des renseignements et des opinions (CE-CV)*
- *transmettre les renseignements nécessaires aux services appropriés (NCN-B2.1)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *sur demande, suggérer des plats populaires ou ses mets préférés (NCN-G1.2)*
- *offrir des articles qui se complètent naturellement (ex. : sauce avec frites) et suggérer des choix de qualité supérieure (NCN-G1.2)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer aux réunions du personnel (ex. : donner son avis), aux séances de formation internes, aux programmes de perfectionnement technique, aux ateliers, aux séminaires et aux conférences de l'industrie (NCN-B2.5)*
- *partager ses connaissances et ses techniques avec ses coéquipiers (NCN-B2.5)*
- *faire connaître ses idées pendant les réunions du personnel, communiquer l'exécution des taches (NCN-C2.1)*

Exprimer ses doutes et ses préoccupations; désapprouver ou soutenir une position ou une solution proposée. (NCLC 8)

- *exprimer ses critiques de manière constructive afin de maintenir un climat de travail positif (NCN-B1.3)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Repérer dans un dialogue les éléments d'information explicites et implicites qui communiquent des compliments, des invitations, des offres, des intérêts particuliers, des goûts ou des préférences. (NCLC 5)

- *écouter attentivement les clients pour bien comprendre leurs besoins (NCN-B2.4)*

Déterminer la situation et la relation entre les interlocuteurs. (NCLC 5)

- *[noter les] messages transmis au moyen de l'apparence et du comportement, par exemple : distance entre les interlocuteurs (NCN-C1.2)*

Déterminer l'humeur et l'attitude des participants. (NCLC 6)

- *observer le langage du corps des clients (ex. : un client qui regarde sa montre est probablement pressé) (NCN-B2.4)*

Reconnaître les éléments d'information, les faits et les opinions explicites ou implicites au sujet de la situation et de la relation des participants, qui révèlent une manifestation de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation ou de désapprobation. (NCLC 7)

- *écouter le détail de la plainte, permettre à la personne insatisfaite d'exprimer ses sentiments, et poser des questions pour connaître les faits (NCN-B3.3)*

II. Instructions

Comprendre diverses instructions verbales concernant les tâches quotidiennes. (NCLC 5)

- *prendre des messages des collègues, du superviseur ou du gestionnaire (CE-CV)*

Comprendre des indications simples obtenues par téléphone. (NCLC 7)

- *consulter les renseignements touristiques disponibles en utilisant les lignes d'information sans frais (NCN-A1.4)*
- *noter clairement les messages téléphoniques (NCN-C1.4)*

III. Persuasion

Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)

- *prendre note des demandes spéciales ou des substitutions (NCN-G2.1)*
- *confirmer avec les clients que la commande a été respectée (NCN-G2.1)*
- *solliciter les commentaires de ses coéquipiers (NCN-B1.1)*

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- *déterminer ses besoins particuliers (ex. : allergie); consulter les parents : confirmer la commande (NCN-B3.5)*
- *confirmer avec les clients que la commande a été respectée (NCN-G2.1)*
- *en cas de situation d'urgence, coopérer avec le superviseur et l'écouter attentivement (NCN-K2.5)*

IV. Information

Comprendre le fond, les éléments d'information et les idées sous-jacentes d'un texte descriptif ou narratif qu'on écoute (ex. : reportage à la télé ou à la radio). (NCLC 5)

- *consulter les renseignements touristiques disponibles par les médias (ex. : journaux, radio) (NCN-A1.4)*

Reconnaître les idées principales, les éléments de soutien, les énoncés et les exemples d'une présentation descriptive ou narrative, ou d'une discussion de groupe (ex. : réunion, débat). (NCLC 6)

- *écouter une vidéo de formation ou assister à une petite présentation sur les installations sanitaires et la sécurité (NCN-K1-4)*

Comprendre la plupart des éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements (ou les étapes) sont présentés de façon non chronologique. (NCLC 7)

- *participer aux séances de formation internes ou aux ateliers, aux séminaires et aux conférences touchant l'industrie (NCN-B2.5)*

Reconnaître dans un discours les procédés rhétoriques, c'est-à-dire l'ordre chronologique, la comparaison, l'opposition, et le rapport de cause à effet. (NCLC 7)

- *écouter des renseignements sur les produits, les services, les attractions et les événements locaux, et les répéter aux clients ; répondre aux questions des clients (NCN-A1.5)*

Compétence : Lecture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Instructions

Comprendre et suivre des instructions écrites de complexité moyenne portant sur des procédures comprenant de sept à dix étapes. (CLB 5)

- *lire des recettes de cocktails dans divers guides appropriés (CE-LEC)*
- *lire les guides d'utilisation d'appareils comme le lave-vaisselle, et de logiciels de commande et de facturation par écran tactile (CE-LEC)*
- *lire les méthodes d'ouverture et de fermeture établies par la direction (CE-LEC)*
- *lire et écrire des nombres entiers, des fractions, des décimales et des pourcentages (CE-CAL)*

Suivre une série d'instructions écrites portant sur des tâches techniques ou non techniques simples comprenant de 10 à 13 étapes. (NCLC 7)

- *suivre la procédure en cas d'incident mettant en jeu des matières dangereuses (NCN-K.3.1)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes portant sur une procédure établie. (NCLC 8)

- *suivre les directives du fabricant pour utiliser le système point de vente (NCN-I1.2)*
- *suivre les lignes directrices de l'établissement en traitant les paiements (NCN-I3.5)*
- *suivre la procédure d'urgence (NCN-K2.4)*

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- *suivre les lignes directrices du SIMDUT et les directives du fabricant dans l'utilisation et l'élimination des produits chimiques (NCN-K4.1)*
- *lire des manuels, des spécifications, des règlements par la recherche de renseignements précis, feuilleter le texte pour en dégager le sens global, lire le texte en entier pour comprendre (CE- LEC)*
- *passer les lois et règlements en revue, se tenir informé des récents changements apportés aux lois et règlements (NCN-L1.1)*

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 4)

- *lire des brochures sur la qualité des vins (CE-LEC)*
- *lire, au besoin, des brochures portant sur le service à la clientèle ou sur le choix des verres appropriés pour servir les différentes boissons (CE-LEC)*

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- *s'assurer : que les nom, adresse et numéro de téléphone apparaissant sur les pièces d'identité correspondent à ceux qui apparaissent sur le chèque; que la date est la bonne; que le chèque est libellé à l'ordre de l'établissement (NCN-I3.3)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- *lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des mots, des phrases ou des adresses (CE-UD)*
- *lire des affiches, des étiquettes et des listes (CE-UD)*
- *lire des étiquettes, rechercher des renseignements précis (CE-LEC)*
- *lire les menus (NCN-G1.3), les commandes des clients (NCN-B3.5), les feuilles des réservations/réceptions (NCN-F1.1); les reçus de cartes de crédit ou les chèques de voyage/personnels (NCN-H3.3); les bons de livraison, les bons de commande (NCN-F3.3)*
- *lire les additions ou les reçus de caisse sur lesquels apparaît le détail des commandes (CE-UD)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des conseils, des demandes et des spécifications. (NCLC 6)

- *lire des notes émises par le secteur des services d'alimentation ou le bureau des réceptions concernant les événements (CE-LEC)*

Trouver de deux à quatre éléments d'information dans des textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 6/7)

- *consulter des tableaux dans des livres de recettes, qui indiquent les variations possibles des ingrédients composant des boissons particulières (CE-UD)*
- *vérifier les niveaux de stocks à l'aide du relevé d'inventaire avant de passer des commandes auprès des fournisseurs (CE-UD)*
- *consulter la feuille des réservations/réceptions pour connaître les besoins particuliers et les occasions (ex. : anniversaire, client en fauteuil roulant) (NCN-F.1.1)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- *lire les règlements gouvernementaux sur le service de substances enivrantes aux clients (CE-LEC)*
- *lire les manuels, les spécifications et les règlements pour rechercher des renseignements précis, feuilleter le texte pour en dégager le sens global, lire le texte en entier pour comprendre. (CE-LEC)*

Trouver et intégrer trois ou quatre éléments d'information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 8)

- *lire la fiche signalétique pour obtenir plus de renseignements (NCN-K3.1)*

IV. Textes d'information

Reconnaître le fond, les renseignements clés et les détails importants dans des textes simples et explicites de deux ou trois paragraphes (ex. : articles, matériel éducatif ou de référence, histoires). (NCLC 4)

- *lire des publications de l'industrie (NCN-B1.1)*
- *lire du matériel de formation portant sur le service à la clientèle (CE-LEC)*
- *lire des revues spécialisées publiées par divers fournisseurs (CE-LEC)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Comprendre un texte descriptif ou narratif de complexité moyenne, d'une longueur de deux ou trois paragraphes, sur un sujet familier. (NCLC 5)

- *consulter les renseignements touristiques disponibles (ex. : le journal) (NCN-A1.4)*
- *lire régulièrement le babillard (NCN-L1.1)*
- *lire le journal de bord où les employés affectés au quart de travail précédent ont noté les problèmes survenus (CE-LEC)*
- *lire les avis et consulter les tableaux d'affichage (NCN-B2.3)*

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- *obtenir et interpréter les renseignements tirés d'un graphique ou d'un tableau (CE-UD)*
- *extraire des renseignements des esquisses, des images ou des pictogrammes (CE-UD)*

Trouver des renseignements dans des documents de référence électroniques en ligne (NCLC 6/7/8) ou des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- *autoformation au moyen de matériel de travail, de matériel obtenu auprès d'une association professionnelle ou par l'initiative personnelle (CE-FC)*

- *lire des rapports, des livres et des revues spécialisées pour chercher des renseignements précis, feuilleter le texte pour en dégager le sens global, lire le texte en entier pour comprendre. (CE-LEC)*
- *obtenir les textes des lois et règlements (ex. : superviseur, bibliothèque, bureau du gouvernement, associations touristiques) (NCN-L1.1)*
- *utiliser une base de données pour accéder à de l'information sur les fournisseurs (CE-INF)*
- *consulter le manuel de l'employé pour connaître l'historique de l'établissement (ex. : les heures d'ouverture des différents services) (NCN-B2.3)*

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *lire des tableaux, des horaires ou d'autres documents présentés sous forme graphique (CE-UD)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Noter/reproduire de l'information

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- *inscrire sur les contenants le contenu et la date d'entreposage (NCN-K1.1)*
- *prendre note des demandes spéciales ou des substitutions (ex. : salade au lieu des pommes de terre) (NCN-G2.1)*

Noter des messages téléphoniques en direct, des messages d'une messagerie ou des renseignements préenregistrés comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 5)

- *s'occuper personnellement des besoins de l'appelant (ex. : prendre ou annuler les réservations, télécopier le menu, expliquer les promotions spéciales) (NCN-C1.4)*

Écrire des notes tirées d'une présentation orale ou d'une page de renseignements écrits. (NCLC 6/7)

- *participer aux réunions du personnel, séances de formation internes, programmes de perfectionnement technique (ex. : normes et reconnaissance professionnelle), ateliers, séminaires et conférences touchant l'industrie (NCN-B2.5)*

Écrire des notes de plus longs messages téléphoniques préenregistrés, tirés des lignes d'information ou des messageries destinées au public, comportant sept à dix éléments. (NCLC 7)

- *consulter les renseignements touristiques disponibles en utilisant les lignes d'information sans frais (NCN-A1.4)*
- *noter clairement les messages, et transmettre l'information aux personnes concernées (NCN-C1.4)*

III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 4)

- *entrer la commande de boissons dans le système point de vente (NCN-G2.1)*
- *inscrire les renseignements suivants sur la facture : date, numéro de l'addition, montant facturé (NCN-I3.5)*
- *inscrire des renseignements dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*
- *lire et écrire des nombres entiers, des fractions, des décimales et des pourcentages (CE-CAL)*

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. (NCLC 6)

- *consigner les détails de l'incident (ex. : remplir les rapports d'accident, le journal de bord) (NCN-K.2.6)*

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6/7)

- *remplir des formulaires pour passer des commandes et signaler les pertes (CE-UD)*
- *cosigner sur des formulaires les quantités à l'ouverture et à la fermeture, et ce, pour chaque produit (CE-UD)*
- *entrer des données par écran tactile pour passer des commandes et effectuer les paiements (CE-UD)*

Rédiger des notes pour transmettre des renseignements courants, faire des demandes, ou répondre à des recommandations ou à des avertissements. (NCLC 7)

- *rédiger des notes pour se souvenir des fournitures à apporter au bar (ex. : préparation pour daiquiri) (CE-RÉD)*
- *écrire les offres spéciales sur des ardoises (CE-RÉD)*
- *noter la réservation d'un groupe qui réserve le bar pour une réception (CE-RÉD)*
- *écrire les commandes quand il y a grande affluence au bar (CE-RÉD)*
- *rédiger des notes à l'intention des superviseurs pour expliquer les écarts négatifs (ex. : « J'ai donné gratuitement trois bières plates à la fin du fût. ») (CE-RÉD)*

Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)

- *consigner dans le journal de bord la date et l'heure de chaque visite ainsi que les commentaires de l'inspecteur (NCN-K1.2)*
- *consigner les renseignements pertinents sur le quart de travail (ex. : produits manquants, pertes, heures de travail) (NCN-F3.2)*
- *tenir un registre des déversements et de la casse (NCN-F3.3)*

Remplir des formulaires et d'autres documents présentés sous forme de tableaux. (NCLC 8)

- *tenir un registre des inventaires : vérifier les niveaux de stocks et maintenir un stock nominal, utiliser un formulaire de demande pour transférer des stocks (NCN-F3.3)*
- *consigner l'incident et les mesures prises en refusant de servir de l'alcool (NCN-J.1.5)*
- *consigner l'incident et les mesures prises quand on empêche un client ivre de conduire (NCN-J1.6); remplir les documents nécessaires (ex. : formulaires d'indemnisation des accidents du travail) (NCN-K2.5)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Écrire un court texte sur une situation personnelle ou familière, un événement, une expérience personnelle ou des projets d'avenir. En expliquer les raisons. (NCLC 4)

- *consigner la plainte et les mesures prises, si nécessaire (NCN-B3.3)*
- *consigner les détails de l'incident, si nécessaire (NCN-B3.4)*

Rédiger un ou deux paragraphes pour : raconter une histoire, une série d'événements; donner une description et une comparaison détaillées de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériel ou d'affaires courantes; ou décrire une méthode simple. (NCLC 6)

- *rédiger des textes comportant moins d'un paragraphe ou rarement plus d'un paragraphe pour organiser, mémoriser ou conserver des renseignements (CE-RÉD)*
- *rédiger de brefs rapports d'incident pour noter les plaintes des clients et la manière dont elles ont été résolues (CE-RÉD)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :	**Joindre l'organisme suivant :**
Niveaux de compétence linguistique canadiens ou Analyse linguistique des professions	Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 200, rue Elgin, bureau 803 Ottawa (Ontario) K2G 6Z2 Tél. : (613) 230-7729 Téléc. : (613) 230-9305 Courriel : info@language.ca
Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 151, rue Slater, bureau 608 Ottawa (Ontario) K1P 5H3 Tél. : (613) 231-6949 Téléc. : (613) 231-6853 Courriel : cthrc@cthrc.ca
Profils des compétences essentielles	Ressources humaines et Développement des compétences Canada Division de l'information sur les compétences Partenariats en ressources humaines Ressources humaines et Développement des compétences Canada 112, rue Kent, édifice B, 21e étage Ottawa (Ontario) K1A 0J9 http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télèc. : (613) 230-9305
info@language.ca